Nom : Prénom :	Date d'examen :	Points obtenus :
....	.....	.....

Conseils approfondis à la clientèle

Vente OTC

Souhait d'achat

Bonjour mademoiselle, j'aimerais quelque chose pour les yeux qui démangent.
La cliente recherche un produit contre le rhume des foins.

Contexte :

Le produit est destiné à une consœur qui travaille au service externe. La cliente ne sait pas exactement ce qu'elle a pris jusqu'à présent, mais pense qu'un spray nasal serait certainement utile. La consœur souffre surtout des symptômes suivants : éternuements, yeux qui brûlent et larmoiements.

	points obtenus	points maximum
Accueil (expression, attitude, vocabulaire)		
Identification de l'utilisateur (pour qui)		
Identification du problème (nature, origine, localisation), (pourquoi)		
Identification du problème (intensité, autre symptômes), (comment)		
Identification du problème (durée), (depuis quand)		
Automédication (épisode actuel, épisode précédent)		
Autres traitements en cours		
Désirs particuliers (forme galénique)		
Délimitation des compétences (triage)		
Contrôle (synthèse réussi-résultat visé et motivations d'achat)		
Détermination des besoins		
Présentation des produits		
Argumentation		
Instruction d'emploi		
Conseils complémentaires		
Suivi du client (suite à donné,..)		
Réponse aux objections		
Conclusion, prise de congé		
Conseil adéquat		
Total des points		

Nom : Prénom :	Date d'examen :	Points obtenus :
....	.....	.....

Conseils approfondis à la clientèle

Vente de parapharmacie

Souhait d'achat
Bonjour Mademoiselle, j'aimerais une crème pour le corps. La cliente recherche une lotion pour le corps.
Contexte :
La lotion doit être soignante, agréable et destinée à une peau sèche.

	points obtenus	points maximum
Accueil (expression, attitude, vocabulaire)		
Identification de l'utilisateur		
Identification du désir du client		
Détermination des besoins		
Expérience (emploi) actuel		
Expérience (emploi) antérieur		
Délimitation des compétences (triage)		
Contrôle (synthèse réussie)		
Présentation des produits		
Argumentation		
Instruction d'emploi		
Vente complémentaire / conseil complémentaire		
Suivi du client (suite à donné,..)		
Réponse aux objections		
Conclusion, prise de congé		
Total des points		

Nom : Prénom :	Date d'examen :	Points obtenus :
....	.....	.....

Conseils approfondis à la clientèle

Vente sur ordonnance

Aide autorisée : Documentation de formation.

Souhait d'achat : ordonnance

La cliente apporte une ordonnance :

chaque canton élabore ses questions. Ici il faut élaborer une ordonnance permettant d'évaluer la candidate sur la maitrise et la gestion de la situation.

	points obtenus	points maximum
Accueil (expression, attitude, vocabulaire)		
Identification de l'utilisateur		
Analyse de l'ordonnance (lecture, prise de conscience des problèmes éventuels, préparation : annoncée au client, …)		
Maitrise de la terminologie		
Offre de génériques		
Préparer les produits (sortir)		
Délimitation des compétences (historique consulté ? interaction,)		
Contenu des étiquettes		
Contrôle du pharmacien (produits, posologie, ...)		
Présentation des produits au client		
Posologie, conseils d'utilisation, mode d'emploi et/ou démonstration		
Comportement lors d'objections (méfiance, doutes,…) ou de questions (précisions, …)		
Conclusion / Prise de congé		
Suivi du client (proposition,..)		
Autonomie		
Total des points		

Nom :	Prénom :	Date d'examen :	Points obtenus :
.....	.....	.....	.....

Travaux pharmaco-techniques

Exercice :

	points obtenus	points maximum
Appréciation générale		
Sécurité (port de lunettes, blouses, respect des règles, ..)		
Préparation de la place de travail, nettoyage des mains (principe d'hygiène)		
Compréhension de l'exercice		
Sélection et présentation des produits chimiques		
Contrôle des produits par le pharmacien		
Connaissance de la terminologie (aa, ad, qs, …)		
Calculs		
Sélection des outils de travail (bécher, spatule, …)		
Manipulation de la balance		
Pesée ou volume mesuré correct		
Manipulation (fait correctement un mélange, ..)		
Propreté de la place de travail pendant l'action		
Remplissage		
Choix du contenant		
Rédaction du protocole de fabrication		
Étiquetage correct (n° de lot, date d'exp, prix,…)		
Symboles de danger ou ne pas avaler, …		
Taxation (LMT, taxe bâloise, autre)		
Application (concentration, discipline,..)		
Autonomie		
Divers (réponse aux questions)		
Total des points		

Proposition pour l'évaluation :
0 = pas réalisé ou faux 1 = Insuffisant 2 = Suffisant 3 = Bien

On pondère les points importants du travail.